



國立台灣文學館觀眾意見處理流程

壹、說明

為了解來館觀眾對館內各項業務之反應，本館提供觀眾意見反應管道，供觀眾填寫意見或建議，經處理及定期統計觀眾反應之意見，了解觀眾對本館之滿意度，以期作為各項缺失改善之依據及未來各項館務推動之參考。觀眾反應管道主要有：

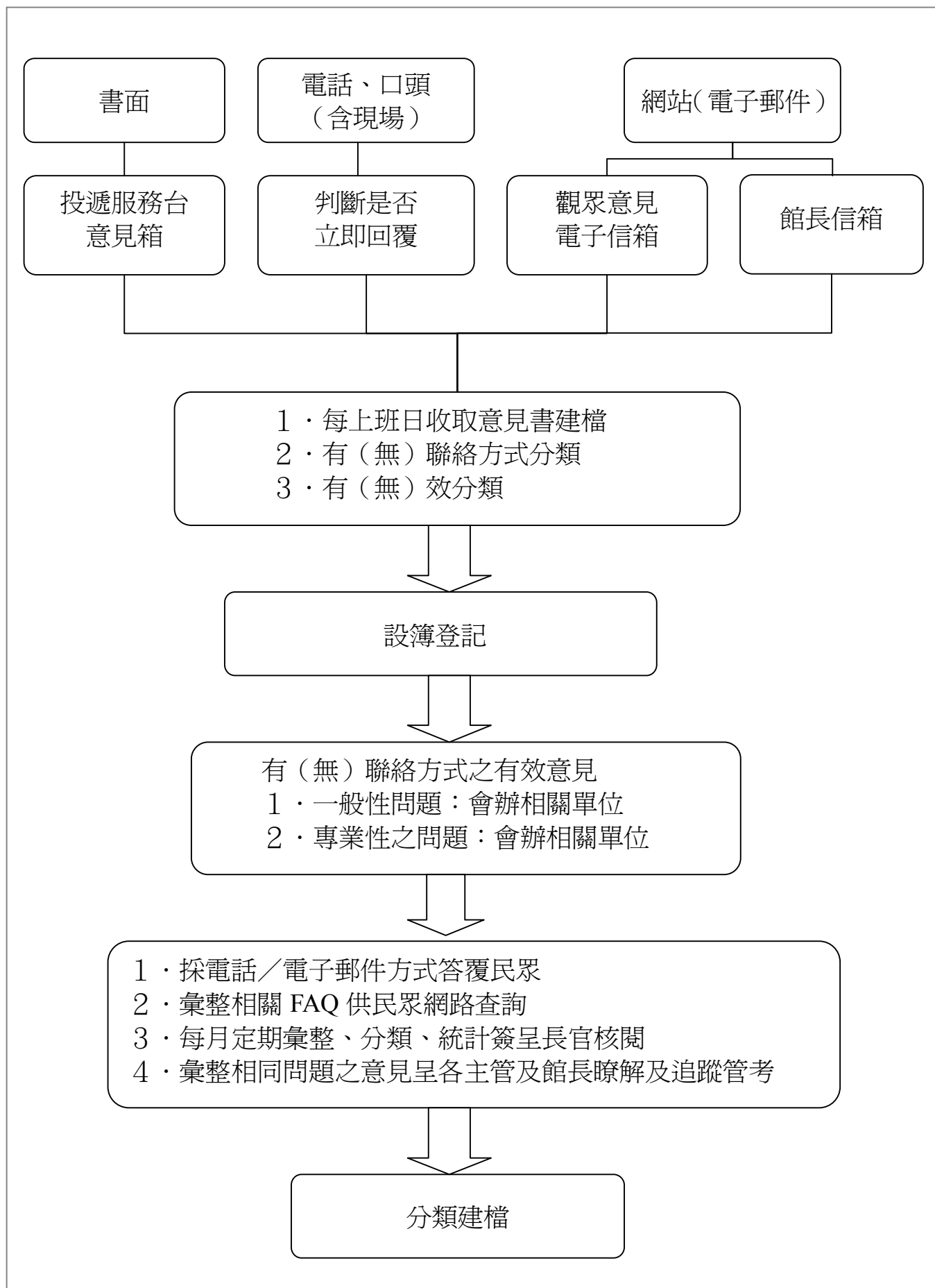
- 一、「我有話要說」觀眾意見表
- 二、觀眾意見電子信箱
- 三、首長信箱
- 四、電話
- 五、現場反應

「我有話要說」觀眾意見表放置於服務台，觀眾如有意見或疑問，可自行填寫並投入服務台之觀眾意見箱。觀眾意見電子信箱、首長信箱則設置於本館首頁上，網址為 www.nmtl.gov.tw，可供民眾上網表達意見。

貳、處理程序

本館公共服務組每日定時收取「我有話要說」觀眾意見表，如遇例假日，則於次一上班日收取。觀眾意見電子信箱、館長信箱等郵件，並將觀眾反應內容以實體表單會簽相關組室主管簽收，並由會辦組室指派人員處理及回覆。回覆方式則依觀眾要求，分別採電話、傳真及電子郵件方式，於一週內由公共服務組答覆填覆觀眾，如遇專業性問題，則視情況由業務主事單位回覆。本館公共服務組整理經常詢問問題 FAQ 掛於網頁上供民眾查詢。

處理完畢之觀眾意見，由本館公共服務組工作人員將觀眾反應之意見依相關業務分類、整理及統計，以了解觀眾對各組、室工作項目之滿意及不滿意程度。每月彙整問題內容簽報各主管及館長瞭解情形。最後完成處理之觀眾意見表，則依組別分類建檔。





參、執行方式

- 一、每日下午定時收取觀眾意見表及觀眾意見電子信箱、首長信箱等郵件，彙入本館民眾意見處理實體表單中處理，如遇例假日，則於次一上班日收取。
- 二、針對已答覆之觀眾意見表及網頁電子郵件，依觀眾要求採電話、傳真及電子郵件的方式即時回覆。
- 三、每月將觀眾反應之意見依相關業務分類、整理及統計，簽陳各主管及館長瞭解情形。最後完成處理之觀眾意見表，則依組別分類建檔。
- 四、針對同一問題，有 5 次以上曾表達過相似意見之項目，彙整問題內容呈各主管及館長瞭解情形及追蹤處理及管考。